



DEMPILE S.A.
Compañía Consultora Técnica

OFICIO: DEMPIL-RPQ-000177-2017

Quito, 29 de septiembre de 2017

Señor Abogado
Pablo Durán

**ADMINISTRADOR TEMPORAL DEL CONTRATO N°005-2015
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO**

Presente.-

De mi consideración,

Ref.: Informe de línea base del Estado Actual de productos pendientes.

Dentro del marco del contrato N° 005-2015, y en vista que el plazo del Cuarto Contrato Complementario vigente finaliza el 29 de septiembre de 2017 presentamos a usted un informe de línea base respecto de los productos entregables E.04, E.32, E.33, E.34, E.51, E.54, E.55, E.56, E.59, E.63, E.65, E.66, E.67, E.68, E.77, E.78, E.79, E.80 y E.81; informe que será de utilidad para el RPDMQ debido a que se indican acciones necesarias y recomendaciones para el efectivo cumplimiento previo a la recepción de los productos en mención.

El presente informe, **no corresponde a un INFORME OFICIAL DE PRODUCTOS** previsto dentro de nuestro contrato pues esta Fiscalización no ha sido notificada formalmente con la última versión, en cada caso, entregada por el Consorcio contratista.

La información puesta a consideración de Dempile S.A. corresponde a 19 productos como se detalla en el Oficio en referencia. El informe solicitado de los entregables puestos en consideración de Dempile S.A., se recoge a continuación.

EVALUACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS PRODUCTOS PUESTOS A CONSIDERACIÓN DE FISCALIZACIÓN

E.04: Cuarto informe de imágenes digitalizadas

Observaciones encontradas:

Para que el entregable pudiera ser aceptado al menos debería contar con los siguientes lineamientos a nivel técnico:

- Resumen de imágenes digitalizadas por fechas y tipo de documento.
 - Incluir número de imágenes digitalizadas, fecha y tipo
 - Incluir un resumen que explique el cumplimiento en relación al contrato



DEMPILE S.A.
Compañía Consultora Técnica

- Detalle de metadatos registrados en el sistema documental
- Documentación asociada al sistema documental como:
 - Arquitectura
 - Instalación y configuración
 - Procesos recomendados de recuperación y respaldo

- Detalle de capacitaciones realizadas al personal del RPDQM con tiempo de duración y detalle de asistencia.

E.32: Constancia de Implantación de Sede Electrónica del Registro

Observaciones encontradas:

Para que el entregable pudiera ser aceptado al menos debería contar con los siguientes lineamientos a nivel técnico:

- Informe de arquitectura y componentes del módulo o sistema denominado “Sede Electrónica”.
- Pruebas Alfa y Beta a las que fue sometido el módulo o sistema denominado “Sede Electrónica” para determinar si el componente puede ser expuesto a los usuarios finales, en este caso los ciudadanos.
- Pruebas de Seguridad y pruebas de Stress que permitan asegurar que el módulo o sistema es apto para salida a producción y exposición a la ciudadanía.
- Cronograma de salida a producción del módulo o sistema.
- Informe de salida a producción del módulo o sistema

E.33: Constancia de implantación de servicios a la DINARDAP

Observaciones encontradas:

Para que el entregable pudiera ser aceptado al menos debería contar con los siguientes lineamientos:

- Informe de arquitectura de los servicios y/o componentes
- Informe de requerimientos técnicos necesarios para poner en producción los servicios y/o componentes.
- Entregar un detalle de los componentes a probar, detalle técnico completo que incluya, componentes, servicios, nomenclatura estandarizada, sistemas que afecta, de dónde se recoge la información, hacia donde se envía, etc.
- Incluir en el documento el código fuente de los servicios/componentes a probar.
- Realización de validaciones previas a la fase de pruebas alfa y beta:
 - Validación de lo entregado vs. lo comprometido en el entregable E30.
 - Validación del funcionamiento de la interfaz TOC
 - Validación del funcionamiento del sistema intermedio de pagos



DEMPILE S.A.

Compañía Consultora Técnica

- Ejecución de pruebas Alfa y Beta que incluye:
 - Generación de documentación
 - Generación de cronograma
 - Documento de resultados de pruebas Alfa y Beta en la que conste las pruebas a las que fueron sometidos los componentes y que incluyan validación de resultados en el origen y en el destino sobre todo con aquellos servicios web que dependen de entidades externas, no se puede considerar un componente como implementado cuando no se han probado los resultados que este arroja.
 - Dentro de las pruebas alfa y beta deberá contarse con una sección de pruebas de interconexión que permitan determinar el comportamiento de los módulos desarrollados para este producto con el sistema SIREL

- Pruebas de estrés y seguridad de los componentes
- Cronograma de salida a producción
- Informe de salida a producción de los componentes.

E.34: Manual de configuración del servicio de movilidad e informe de puesta en marcha

Observaciones encontradas:

Para que el entregable pudiera ser aceptado al menos debería contar con los siguientes lineamientos a nivel técnico:

- Informe de arquitectura y componentes del módulo o sistema.
- Pruebas Alfa y Beta a las que fue sometido el módulo o sistema.
- Pruebas de Seguridad y pruebas de Stress que permitan asegurar que el módulo o sistema es apto para salida a producción.
- Informe de salida a producción del módulo o sistema.

E.51: Documentación del material de capacitación "Gestión de Calidad" y evidencia de participación en la capacitación

Observaciones encontradas:

En los antecedentes se indica que el Proyecto de Modernización Integral del Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito debe considerar la mejora continua y sostenimiento de la calidad en el servicio de registro de la propiedad para lo cual se ha diseñado un Sistema de Gestión de Calidad con miras a una certificación según ISO 9001 2008 por lo que se necesita que los colaboradores del registro de la propiedad reciban una capacitación sobre el tema.



DEMPILE S.A.

Compañía Consultora Técnica

En el objetivo se indica que lo que persigue es socializar los fundamentos básicos de Gestión de la Calidad para incentivar el involucramiento del personal en la implementación bajo una estructura de procesos, para un funcionamiento futuro del sistema de gestión de calidad.

En la metodología se explica que es una capacitación magistral con conceptos básicos de Gestión de la Calidad para lo cual se organizaron grupos para la asistencia con carácter obligatorio, se presenta la invitación, el cronograma y el temario.

Se reporta el material en el anexo tres y los registros de asistencia en el anexo cuatro.

En las observaciones se indica que se invitó a 261 personas de las cuales asistieron 221 participantes lo cual es el 85% del personal del registro de la propiedad del distrito metropolitano de Quito.

En las recomendaciones destacan aspectos como mejorar la comunicación dentro de la institución, mejorar las relaciones entre jefatura el personal operativo y generar formas de incentivos

Se concluyó indicando que la capacitación tuvo muy buena aceptación y que el grupo participante demostró interés y colaboración en la misma.

En el cronograma las actividades que justifican este informe son los siguientes:

- Material de capacitación "Gestión de la Calidad"
- Desarrollo de material de capacitación
- Control de material
- E.51. Documentación del material de capacitación "Gestión de Calidad" y evidencia de participación en la capacitación actividades que deberían haberse llevado a cabo entre 12 de julio 2016 y el 22 de agosto de 2016.

E.54: Informe de las auditorías internas de calidad

Observaciones encontradas:

En los antecedentes indica que para realizar un seguimiento a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad existe una herramienta que es la Auditoria Interna, se anota además que existe un grupo de auditores internos de la institución para quienes realizar la auditoría les permitirá tener una experiencia práctica que abonará su formación.

Para que el producto sea aceptado el Consorcio debe contemplar lo siguiente:

a) Criterios de auditoria

El auditor interno debe informar al responsable del área a auditar sobre la finalidad de la auditoria y sus fases.



DEMPILE S.A.

Compañía Consultora Técnica

Los criterios de auditoría son los especificados en la norma de referencia ISO 9001- 2008, además de los requisitos establecidos por la organización para cada proceso deben estar reflejados en las hojas de ruta

b) Diseño de la auditoría

La auditoría interna se divide en diversas auditorías. Una auditoría general dirigida al sistema de gestión de calidad para verificar que cumple con cada uno de los requisitos dispuestos por la norma de referencia y, otras dirigidas a cada uno de los procesos que forman parte de dicho sistema.

En las auditorías dirigidas a cada uno de los procesos del sistema, el responsable de Gestión de Calidad elabora y aprueba con suficiente antelación un *Plan de Auditorías Internas*, donde se recogen, además de la auditoría general, cada uno de los procesos que han de ser auditados, las hojas de ruta que han de seguirse en cada uno de ellos, debe precisar el/los auditor/es responsable/s y el rango de tiempo dentro del cual ha de ejecutarse cada auditoría.

c) Ejecución

El Auditor interno procede a ejecutar la auditoría en compañía del responsable del área. Va chequeando y valorando con ayuda de la hoja de ruta, cada uno de los requisitos indicados.

Conforme se descubran evidencias de incumplimientos o posibles mejoras, estas son anotadas por el auditor en la hoja de ruta y comentadas con el responsable del área.

Ninguna de las personas del equipo de auditores internos podrá auditar su propia área de trabajo.

d) Conclusiones de la auditoría interna

El informe de la auditoría será consensado con el responsable del área auditada y sus colaboradores de manera que se produzca un reconocimiento colectivo de la situación y una aceptación de la necesidad de aplicar las medidas correctivas que sean precisas.

El responsable del área, tras firmar el informe, se queda con una copia que utiliza para estudiar posibles acciones correctivas, que presentará en la Revisión del Sistema.

e) Responsabilidades

- *Responsable de Gestión de Calidad:* Revisa y mantiene actualizadas, las hojas de ruta para las auditorías internas. Acompaña a los auditores externos durante las auditorías de certificación y/o renovación y las realizadas por los clientes de la empresa. Determina la frecuencia de las auditorías y la necesidad de realizar auditorías extraordinarias. Nombra el



DEMPILE S.A.

Compañía Consultora Técnica

equipo auditor. Presenta en la revisión del sistema los informes de las auditorías realizadas. Colabora con los responsables de las áreas auditadas en la determinación de acciones correctivas y preventivas para paliar las deficiencias encontradas. Mantiene los registros requeridos por este procedimiento.

- *Audidores Internos:* Concretan y comunican al responsable del área auditada el horario y contenido de la auditoría. Auditan las áreas asignadas. Elaboran un informe de la auditoría realizada y colaboran en la proposición de las acciones necesarias para solucionar las deficiencias encontradas.
- *Responsables de las áreas auditadas:* Se asegura de comprender los motivos de las observaciones y/o no conformidades encontradas en su área. Sugiere las acciones necesarias oportunas y se asegura de que las acciones aprobadas durante la revisión del sistema son ejecutadas correctamente.
- *Para todo el personal:* En su caso, cumplimentan y/o mantienen los registros necesarios para evidenciar el seguimiento de las acciones acordadas.

Es primordial capacitar urgentemente a todos los estamentos sobre calidad, se ve que no están claras los elementos esenciales del Sistema de Gestión de Calidad, aventurarse así a una auditoría externa no es lo más adecuado.

E.55: Documento del alcance del sistema de gestión de seguridad de la información SGSI

Observaciones encontradas:

Se recomienda implementar las siguientes correcciones a la primera versión del documento revisada por Fiscalización:

En la sección DOCUMENTOS DE REFERENCIA especificar como los documentos tienen relación con el entregable y adjuntar mediante Anexo dichos documentos. En el caso de documentos específicos como:

- Documento de Plan de Proyecto para la implementación de la norma ISO 27001 adjuntar como Anexo el plan de proyecto de implementación “aprobado” por RPQ o actas de reunión en las cuales se deje constancia de que RPQ tiene conocimiento del plan de proyecto.
- Regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad listar las regulaciones a las que hace referencia, no se puede citar de manera genérica.
- Modelo de Valor, Modelo de Salvaguardas, Modelo de Procedimientos entregar los modelos “aprobados” por RPQ o actas de reunión en las cuales se deje constancia de que RPQ tiene conocimiento de los modelos mencionados y a los cuales se hace referencia en este entregable.

En la sección PROCESOS Y SERVICIOS se hace mención a:



DEMPILE S.A.

Compañía Consultora Técnica

- La matriz de competencias institucional, adjuntar mediante anexo dicha matriz.
- En esta misma sección se habla de los procesos cubiertos para el alcance del SGSI, pero se debe adjuntar el documento de procesos definitivo “aprobado” por el RPQ para determinar si los procesos a los que se hace referencia en este alcance son correctos. En este caso puntual y dado que el manual de procesos es un entregable que debe estar listo no se aceptará como anexo actas temporales debe ser el documento aprobado por RPQ y no otro.

En la sección UNIDADES ORGANIZATIVAS se lista las unidades que intervendrán, pero no se hace referencia a ningún documento oficial del RPQ en donde se pueda validar que esas unidades forman parte de la entidad, incluso existe una observación del personal de RPQ en relación al informe en donde indica que se hace referencia a una unidad que no consta en la página del RPQ.

En la sección REDES E INFRAESTRUCTURA de TI se tiene las siguientes observaciones:

- Se presenta un listado de usuarios por unidad debe indicarse de donde se obtuvo esta información y si el número de usuarios es constante o variable en el tiempo. En el caso de que se variable que cambio se espera para los siguientes 5 años. Deberá entonces presentarse un documento de levantamiento de información.
- Se hace referencia a servicios compartidos, pero no se indica de donde se obtuvo esta información. Deberá entonces presentarse un documento de levantamiento de información.
- Se hace referencia a los programas que soportan los procesos registrales, pero solo se menciona al SISREG y SIREL, si se hace referencia a esto deberá colocarse el listado de todos los programas del RPQ y su relación de dependencia, etc.
- El ISO 27001 deberá ser implementado cuando el SIREL esté en funcionamiento al 100% por lo que no debería haber referencias a que el sistema está en pruebas.
- Se presenta un gráfico de arquitectura de red. Este gráfico deberá tener coherencia con el documento de arquitectura de sistemas que es parte de los solicitado por RPQ y Fiscalización al Consorcio y al cual debe hacerse referencia en este documento cuando se presente gráficos de arquitectura.

En la sección COMENTARIOS SOBRE EL ALCANCE:

- Se hace referencia a servicios del municipio y servicios de terceros debe anexarse documentos que permitan determinar de dónde se sacó ese listado de servicios para validación.
- Debe adjuntarse el documento de niveles de servicio para validación.

En la sección VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS:

- Se presenta una fecha de validez que indicaría que el documento revisado por fiscalización ya no tiene validez.



DEMPILE S.A.

Compañía Consultora Técnica

- Se indica que el oficial de seguridad es el responsable de dar mantenimiento al documento e indicar el mecanismo de actualización pero se considera que esto debe ser incluido y no hacer referencia a la responsabilidad del oficial, esto es, debe incluirse un texto que indique bajo qué condiciones se actualiza el documento, cual es el nombre del oficial, etc., como se presenta actualmente da la idea de que el documento es una guía no actualizada ni trabajada en conjunto con el oficial de seguridad.

En la sección ANEXO:

- Se evidencia que los activos de información fueron levantados mediante fichas que indica que no han sido aprobadas, es mandatorio adjuntar las fichas aprobadas caso contrario el listado es inservible.
- Se indica que la fecha de levantamiento es de 2015 con actualización Agosto de 2016 esto debe entregarse actualizado a la fecha y sobre todo con la inclusión de todos los componentes a la fecha en que los sistemas nuevos salgan a producción, cualquier levantamiento intermedio es informativo y se considera no definitivo.

E.56: Documento de Políticas de Seguridad de la Información

Observaciones encontradas:

Se recomienda implementar las siguientes correcciones a la primera versión del documento revisada por Fiscalización:

En la sección ANTECEDENTES se indica que lo expuesto es una propuesta y que no ha sido validada en una mesa de trabajo con RPDMQ, pero se asume o se tiene la “certeza” de que lo que se expone podría aplicar a la realidad del RPQ, esto debe validarse puesto que el documento definitivo no puede estar basado en “certezas” y no se puede asumir que lo propuesto va a ser adoptado por RPQ. Se solicita realizar una reunión con personal del RPQ para exponer esta propuesta y mediante un acta de reunión validar que la propuesta sea aceptada como válida para RPQ y anexar el documento a este entregable. Así mismo adjuntar como anexo los documentos a los que se hace referencia como:

- Fichas de captura
- Alcance del SGSI
- Riesgos inherentes
- Riesgos residuales

En la sección OBJETIVOS se indica que se debe identificar los activos de información para los procesos de negocio y procesos de soporte, pero a continuación se lista las “actividades esenciales” y solo se menciona el proceso de inscripción y certificación. Cuando se hace referencia a procesos se debe:

- Hacer primero referencia al manual definitivo de procesos de RPQ para validar que los procesos constan en el manual. En este caso puntual y dado que el manual de procesos es



DEMPILE S.A.

Compañía Consultora Técnica

un entregable que debe estar listo no se aceptará como anexo actas temporales debe ser el documento aprobado por RPQ y no otro.

- Los procesos que acá se nombren deben tener coherencia con los procesos objeto del alcance en el Entregable E55.
- El momento de listar actividades esenciales deberá listarse las actividades esenciales para todos los procesos involucrados según el alcance y no solo para algunos de ellos.

En la sección TERMINOLOGÍA validar el término disponibilidad, se indica en el documento que es el acceso a la información por personas autorizadas, pero creemos que la definición está equivocada. De la misma manera esta sección debe contar con la aprobación de una mesa de trabajo con RPQ y anexarse el documento resultante.

En la sección 9.1.3 se hace referencia al numeral 1.3 pero no se encuentra ese numeral en el documento.

En la sección 9.1.8 se hace referencia al numeral 1.10 pero no se encuentra ese numeral en el documento.

Literal 9.2.1.5 es parte del literal anterior y no un nuevo literal para dar consistencia a la lectura.

Corregir el literal 9.7.2.1: ...” Es recomendable aplicar principios básicos de seguridad tales como conceder privilegios de acceso a la información con base en la necesidad de conocer y de mínimos privilegios”. Se solicita explicar que es la necesidad de conocer y cuáles serían los mínimos privilegios. Se recomienda también mejorar la redacción del literal.

El literal 9.7.3 es genérico aterrizar a la realidad del registro y las responsabilidades del usuario en el manejo de información y confidencialidad, así como también en el tratamiento del archivo físico asociado, y el uso de dispositivos de almacenamiento externo al interior y fuera del RPQ.

E.59: Plan de tratamiento de riesgos

Observaciones encontradas:

Se recomienda implementar las siguientes correcciones a la primera versión del documento revisada por Fiscalización:

Se indica que la información del documento presentado no ha sido validada, con la finalidad de considerar la información como “validada” fiscalización propone anexar a este entregable documentos como oficios, correos electrónicos, peticiones, actas de reuniones, etc., de tal manera que la información pueda ser contrastada para su aceptación o análisis.

Como introducción al documento debe colocarse:

- Diagnóstico inicial del RPQ.
- Una sección que indique la metodología a seguirse para la evaluación y tratamiento del riesgo
- Una sección en donde se indique técnicas para evitar y minimizar los riesgos encontrados.

Av. Eloy Alfaro y Av. 6 de Diciembre, esquina. Ed. Monasterio Plaza, piso 10

Telfs. (593-2) 6012442 / 6012443

www.dempile.com / info@dempile.com

Quito - Ecuador



DEMPILE S.A.

Compañía Consultora Técnica

Se entendería que los entregables 57, 58 y 59 tienen un diferente enfoque a pesar de ellos las secciones que se detallan a continuación se repiten textualmente por lo que solo cambiarían los anexos. Se pide corregir esto los documentos no pueden ser iguales en texto:

- Naturaleza de los riesgos (a pesar de que los entregables 57,58 y 59 son distintos siempre se coloca el mismo texto de naturaleza de los riesgos)
- El papel de la alta gerencia en la gestión de los riesgos
- Modelo de gestión de riesgos

Si bien el documento presenta una recomendación para el proceso de evaluación de riesgos deben anexarse actas de sesiones de trabajo en donde personal de RPQ valida esta información y está de acuerdo con la clasificación y supuestos propuestos.

E.63: Manual de procedimientos del SGSI

Observaciones encontradas:

Se recomienda implementar las siguientes correcciones a la primera versión del documento revisada por Fiscalización:

Se indica que la información del documento presentado no ha sido validada, con la finalidad de considerar la información como “validada” fiscalización propone anexar a este entregable documentos como oficios, correos electrónicos, peticiones, actas de reuniones, etc., de tal manera que la información pueda ser contrastada para su aceptación o análisis.

Si bien el documento es un manual se solicita incorporar:

- Anexos que reflejen que la información contenida en el documento fue obtenida mediante el levantamiento de información en RPQ, los documentos correspondientes a ese levantamiento pueden provenir de oficios, correos electrónicos, peticiones, etc. A funcionarios de RPQ para ser considerados válidos.
- Incorporar en los formatos propuestos particularidades propias de RPQ es decir aterrizar la propuesta de lo genérico al caso puntual RPQ.

E.65: Documentación de material de capacitación “Seguridad de la información” y evidencia de participación en la capacitación

Observaciones encontradas:

No se tienen observaciones para este producto, pero se recomienda al RPDMQ pedir la inclusión de la duración de las capacitaciones puesto que no consta ni en el texto del documento, ni en el registro de asistencia y es necesario que se establezca la evidencia de duración.

E.66: Informe de auditoría interna del SGSI



DEMPILE S.A.

Compañía Consultora Técnica

Observaciones encontradas:

Para que el entregable pudiera ser aceptado al menos debería contar con los siguientes lineamientos a nivel técnico:

- El informe de auditoría puede considerarse válido solamente si se realiza cuando el sistema SIREL ha entrado en producción y el manual de nuevos procesos está en ejecución.
 - Se entenderá como salida a producción del sistema SIREL cuando todo el sistema esté operativo no una parte del mismo.
- Para que el proceso de auditoría pueda ejecutarse RPQ deberá haber desarrollado hasta su versión final los entregables asociados a la certificación ISO 27001 y que deberán ser revisados por el Consorcio pues es obligación del mismo realizar el acompañamiento para la generación de esos entregables en una versión definitiva.
- Es necesario que el RPDMQ valide la información requerida.

E.67: Informe de auditoría de certificación en ISO9001:2008

Observaciones encontradas:

En los antecedentes se indica que el proyecto de modernización integral del RPDMQ contempla este diseño es implantación del Sistema de Gestión de Calidad y se dice que una excelente alternativa es confirmarlos según lo que se establece normas internamente aceptadas y utilizadas como la norma ISO 9001 2008.

Se indica también que el consorcio contrato a la empresa certificadora AENOR y solicitó al registro de la propiedad, que indique la fecha para el inicio de auditoría sin que haya tenido respuesta favorable.

En nuestro criterio se debe pedir al RPDMQ que fije fecha cuando se disponga de un Sistema de gestión de Calidad con los siguientes elementos:

- Requisitos generales
- Requisitos de documentación
- Compromiso de la Dirección
- Enfoque al cliente
- Política de Calidad
- Planificación
- Responsabilidad, autoridad y comunicación
- Revisión por la dirección
- Provisión de recursos
- Recursos humanos
- Infraestructura
- Ambiente de trabajo
- Procesos relacionados con el cliente
- Diseño y desarrollo
- Compras

Av. Eloy Alfaro y Av. 6 de Diciembre, esquina. Ed. Monasterio Plaza, piso 10

Telfs. (593-2) 6012442 / 6012443

www.dempile.com / info@dempile.com

Quito - Ecuador



DEMPIL S.A.

Compañía Consultora Técnica

- Producción y prestación del servicio
- Control de dispositivos de seguimiento y medición
- Planificación de la realización del producto
- Planificación de la Medición, análisis y mejora
- Seguimiento y medición
- Control del producto no conforme
- Análisis de datos
- Mejora continua

Que no es otra cosa que lo que pide la ISO9001-2008, en todo lo aplicable al RPDMQ.

Una vez que el consorcio presente toda la documentación y se realice la auditoria externa; deberá acompañar al RPDMQ en todo el proceso hasta obtener la certificación ISO.

E.68: Informe de auditoría de certificación en ISO 27001

Observaciones encontradas:

Para que el entregable pudiera ser aceptado al menos debería contar con los siguientes lineamientos a nivel técnico:

El informe de auditoría puede considerarse válido solamente si se realiza cuando el sistema SIREL ha entrado en producción y el manual de nuevos procesos está en ejecución.

- Se entenderá como salida a producción del sistema SIREL cuando todo el sistema esté operativo no una parte del mismo.

Para que el proceso de auditoría pueda ejecutarse RPQ deberá haber desarrollado hasta su versión final los entregables asociados a la certificación ISO 27001 y que deberán ser revisados por el Consorcio pues es obligación del mismo realizar el acompañamiento para la generación de esos entregables en una versión definitiva.

E.77: Informe de resultados de las Entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación

Observaciones encontradas:

En los antecedentes se resalta la importancia del Proyecto de Modernización Integral del Registro de la propiedad, indica que el cambio tiene dimensiones amplias de alcance y profundidad por cuanto es fundamental integrar el personal al proyecto de modernización para reducir la resistencia al cambio y legitimar el proyecto, no se hace referencia a los usuarios externos.



DEMPILE S.A.

Compañía Consultora Técnica

En el acápite del contexto del proyecto se resalta la preferencia de los usuarios por los servicios virtuales por cuanto promueven la equidad, y logran modernización y cercanía con los usuarios mediante el Gobierno electrónico, en el que se destaca el rol de la DINARDAT y su relación con el RPDMQ:

En el objetivo se indica que este informe debe determinar el grado de conocimiento del usuario corporativo, usuarios especiales como son los notarios ciudadanos sobre temas como son automatización, folio real, WEB services y la importancia de obtener este servicio.

En el esquema metodológico se indica que se ha diseñado una encuesta sencilla para medir el grado de conocimiento sobre el tema usando una variación de la escala de Likert.

Se indica que los grupos de encuestados los siguientes:

- Notarias
- Usuarios corporativos
- Ciudadanos

En primer lugar, se debe determinar el tamaño del universo para cada grupo, en función de los datos históricos.

Luego se debe diseñar el experimento es decir calcular el tamaño de la muestra para cada uno de ellos.

Calculado el tamaño de la muestra entonces si podemos realizar las entrevistas o encuestas, procesar y reportar los resultados.

Se debe justificar el por qué se cambia de entrevistas a encuestas

Se sugiere un proceso de muestreo por conglomerados.

Se sugiere realizar un focus grup para el efecto.

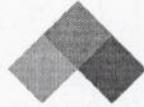
E.78: Informes de seguimiento trimestrales de la ejecución del plan de comunicación

Observaciones encontradas:

En los objetivos específicos se indica:

- Medición del impacto, realizado por el Registro de la Propiedad con acompañamiento del Consorcio.

Durante el proceso de cambio es imprescindible contar con un sistema de comunicación transparente ya que las situaciones de cambio siempre conllevan un cierto grado de temor. La comunicación es la clave para que, en cada una de las fases, exista un conocimiento claro de la



DEMPILÉ S.A.

Compañía Consultora Técnica

situación real en la que se encuentra la organización y el proceso de cambio. Ello aliviará en buena medida el temor frente al cambio.

Cuando el personal comprueba que la información que se recibe es veraz y que esta información llega con regularidad y sobre todo en los momentos más delicados (o conflictivos), se reduce la ansiedad que experimentan.

Un sistema de comunicación eficaz permite detectar necesidades, evaluar y modificar los objetivos y los medios en función de las condiciones concretas de la organización. Para lograr estos objetivos también es válido lo que se ha citado en el párrafo anterior: mantener una información veraz con la periodicidad que se decida previamente y transmitir la información relevante con diligencia, sin esperar plazo alguno.

Las técnicas empleadas estarán en función de las características de la empresa, teniendo en cuenta que las nuevas tecnologías permiten nuevos sistemas de comunicación interna rápidos y eficaces. Paneles, documentación impresa, intranet, reuniones, todas ellas pueden ser técnicas útiles.

Es necesario prestar una atención especial a la comunicación con todos los involucrados. Las razones ya se han citado en otros apartados: mejora de la motivación y de la confianza del conjunto de la empresa, y evita posibles sentimientos de amenaza o interpretaciones erróneas.

La comunicación también es muy importante para transmitir la creencia en los beneficios que puede aportar el cambio y para que "cale" en toda la organización. Así también se evitarán frustraciones por expectativas no cumplidas.

Para realizar una evaluación de los resultados obtenidos, el consorcio debe establecer indicadores acordes con los objetivos marcados y estudiar su evolución trimestral en el proceso de cambio. Será de gran utilidad la información obtenida en las evaluaciones permanentes realizadas durante la implantación. El tipo de indicadores no debería ser muy distinto a los utilizados en la evaluación continua. Deben plantearse indicadores cuantitativos y cualitativos. Los indicadores de carácter cuantitativo deben ser medidos y deben referirse a aspectos como: productividad, calidad (tasa de errores) o satisfacción de clientes.

Una vez acabado el proceso de cambio existe el riesgo de pérdida de la fuerza y la motivación con que éste se inició. Esta situación puede originarse por que el tiempo empleado en el cambio haya sido más largo de lo previsto. Para evitar estos efectos perversos es necesario establecer un plan de comunicación de mantenimiento, dotarle de los medios y recursos temporales necesarios, mantener la eficacia del sistema de comunicación y definir estructuras de refuerzo. Por estructuras de refuerzo se entienden personas o equipos de personas que faciliten ayuda y cooperación a los equipos de trabajo que la necesiten.

El Consorcio debe establecer indicadores para cada objetivo del plan de comunicación, medir estos indicadores y realizar las recomendaciones del caso para alcanzar los objetivos planeados en el plan, estas evaluaciones deben ser trimestrales.

Para proceder a recibir el informe, se debe exigir al consorcio que su cumpla con el alcance del contrato, presente los diseños de los indicadores, el cálculo y la metodología para la presentación



DEMPILE S.A.

Compañía Consultora Técnica

de efecto e impacto y realice un seminario de socialización de lo logrado que sea útil para la institución y para la gestión del cambio.

E.79: Informe de coordinación de seguimiento del proyecto hasta su estabilización definitiva

Observaciones encontradas:

Para que el entregable pudiera ser aceptado al menos debería contar con los siguientes lineamientos a nivel técnico:

- Cronograma de coordinación de seguimiento que contenga:
 - Actividades periódicas de seguimiento a nivel técnico
 - Actividades periódicas de seguimiento a nivel gerencial
 - Reuniones de evaluación de avances

Es necesario que el RPDMQ valide internamente los puntos solicitados.

E.80: Informe de soporte tecnológico para la estrategia de salida a usuarios del software registral

Observaciones encontradas:

Para que el entregable pudiera ser aceptado al menos debería contar con los siguientes lineamientos a nivel técnico:

- Cronograma de actividades de soporte tecnológico
- Actividades desarrolladas en relación al soporte tecnológico esta sección deberá entregar un detalle de cada actividad registrada en el cronograma
- Resultados asociados a las actividades ejecutadas
- Conclusiones y recomendaciones

E.81: Informe de “Soporte Técnico Registral”

Observaciones encontradas:

En los antecedentes se indica que el proyecto de modernización integral del registro de la propiedad se desarrolla en cinco áreas:

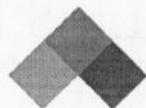
1. Institucionalidad y profesionalización
2. Digitalización del acervo registral
3. Desarrollo de los procesos registrales y automatización
4. Implementación de sendos sistemas de gestión, de calidad y de seguridad de la información

Av. Eloy Alfaro y Av. 6 de Diciembre, esquina. Ed. Monasterio Plaza, piso 10

Telfs. (593-2) 6012442 / 6012443

www.dempile.com / info@dempile.com

Quito - Ecuador



DEMPILE S.A.
Compañía Consultora Técnica

5. Gestión del cambio

Indica también que para alcanzar el objetivo planteado un proyecto se realizó un contrato complementario y se cita con las partes pertinentes entre las que se destacan:

....ejecutar un proceso modificadorio del marco contractual para incluir productos y alcances que relacionan de manera técnica los entregarles que permitan la consecución de los objetivos del proyecto.....

....Para la ejecución de algunos entregarles el sistema registral SIREL debe encontrarse producción... Y cumplir con las siguientes condiciones:

- *que se hayan aprobado los módulos del flujo registral...*
- *Todos los actos registrales cumplan con la funcionalidad....*

Se indica que para completar el objeto del contrato se incluye el entregable E.81, informe de soporte técnico registral que se integra al componente 2 Procesos Registrales del componente C2 Modernización Integral del Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito con el siguiente alcance:

- Soporte para la creación de folio real durante la ejecución del contrato complementario y
- De ser necesario brindar soporte de ajustes de procesos registrales durante la ejecución del contrato

Este alcance se repite como objetivos específicos y en el esquema metodológico se indica que se acompañó de manera permanente desde enero del 2017 para lo que se presenta el anexo 1 Asistencia Técnica. y el anexo 2 Registro de Asistencia al RPD MQ.

Se indica también que en caso de dudas mayores se levantarán las observaciones que serán puestas a consideración del experto registral del consorcio para que los analicen emite criterios sobre las acciones necesarias desde la perspectiva legal y de la nueva técnica registral.

Y para el caso de los procesos registrales a más de la asistencia de un profesional en el área se realizó la verificación por parte de fiscalización, que realizó algunas observaciones que se integran al SIREL.

En los resultados, se indica que las observaciones se han ido incluyendo de manera directa inmediata y que cuando requerían interpretación con mayor análisis, se enviaba al experto registral del consorcio quien emitía su criterio sobre las soluciones legales que cumplan los requerimientos, para iniciar y finalizar exitosamente un requerimiento ciudadano con la nueva técnica registral.

En el anexo 3 presenta una matriz de informe técnico registral, observaciones y respuestas del Asesor Registral.

Se adjunta también el anexo 4 que es el acta de revisión de fiscalización en la que se presenta la conformidad con el sistema presentado.



DEMPILE S.A.
Compañía Consultora Técnica

Las conclusiones indica el esquema metodológico ha funcionado correctamente, en el estado actual, se puede crear folio real y que los procesos registrales incluyendo el SIREL están siendo probados y se están logrando los resultados planteados por el RPDMQ y el Consorcio.

Para proceder a recibir el informe, se debe revisar los flujogramas con los dueños de los procesos para validarlos y realizar los cambios, de ser del caso. Este fue el compromiso que consta en el acta del 13 de febrero de 2017.

Los documentos habilitantes para un informe, aunque sean anexos, deben tener no solamente la firma del personal del Consorcio sino también el aval del contratante. Como es el caso del anexo dos.

Atentamente,

Dr. Leonardo Sempértegui O.
PRESIDENTE
DEMPILE S.A.

Abg. Marcelo Dávila Martínez
LÍDER DEL EQUIPO DE
FISCALIZACIÓN

Eduardo Zalamea León
TÉCNICO DE PROCESOS
FISCALIZACIÓN

Paola Pullas
TÉCNICO DE TECNOLOGÍA
FISCALIZACIÓN

Av. Eloy Alfaro y Av. 6 de Diciembre, esquina. Ed. Monasterio Plaza, piso 10

Telfs. (593-2) 6012442 / 6012443

www.dempile.com / info@dempile.com

Quito - Ecuador